Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2015–2016

Aanhangsel van de Handelingen

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1019

Vragen van het lid **De Boer** (VVD) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *het bericht over volle treinen* (ingezonden 3 december 2015).

Antwoord van Staatssecretaris **Dijksma** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 5 januari 2016).

Vraag 1
Heeft u kennisgenomen van het artikel «ConsumentenClaim wil massaclaim indienen bij NS over volle treinen» van 1 december jl.?[1]

Antwoord 1
Ja.

Vraag 2
Wat vindt u van het toenemende aantal klachten over overvolle treinen bij NS? Op welke trajecten hebben de klachten met name betrekking en wat is de oorzaak van de klachten? Hoe verhoudt zich dit tot de inspanningsverplichting van NS om mensen een zitplaats aan te kunnen bieden?

Antwoord 2
De prestaties van NS op het gebied van vervoercapaciteit zijn nog niet overal voldoende. De hoeveelheid klachten van reizigers maakt dit ook duidelijk. Zowel de reiziger als ik en ook NS verstaan onder comfort niet dat mensen heel dicht bij elkaar staand vervoerd worden. Dat moge duidelijk zijn.
De klachten over volle treinen in 2015 zijn meestal terug te voeren op «reguliere» oorzaken, zoals verstoringen, werkzaamheden, afwijking in de uitvoering van de materieelplanning.
Rover heeft een top 100 samengesteld op basis van alle meldingen die tussen 1 januari 2015 en 30 september 2015 binnenkwamen bij het meldpunt volle treinen van Rover. De meeste klachten hebben betrekking op de trajecten Rotterdam Centraal – Uitgeest (ochtendspits), Heerlen – Schiphol (ochtendspits) en Leeuwarden – Den Haag Centraal (ochtendspits).
NS heeft de drukke treinen en trajecten in het vizier maar heeft niet altijd mogelijkheden om maatregelen te treffen door korte perronlengtes of

[1] http://www.ovpro.nl/trein/2015/12/01/consumentenclaim-wil-massaclaim-indienen-bij-ns/?utm_campaign=1f2ef62247-OVPro_nieuwsbrief_A_B_Test_30_4012_1_2015&utm_medium=email&utm_source=OVPro&utm_term=0_ba22b85a1a-1f2ef62247-326087397

ah-tk-20152016-1019
ISSN 0921 - 7398
’s-Gravenhage 2016

werkzaamheden aan het spoor die beperkingen voor de materieelinzet opleveren. Veel van de klachten worden veroorzaakt door verstoring in de treindienst (welke oorzaak dan ook) waardoor de reizigersstromen veranderen en treinen overvol raken. Op wekelijkse basis beziet NS de mogelijkheden om bij te sturen op trajecten waar veel klachten op zijn. Zo heeft NS begin 2015 de Sprinter tussen Amsterdam en Schiphol (op het traject Uitgeest-Rotterdam Centraal) verlengd en is ook de drukste trein op het traject Leeuwarden – Den Haag versterkt. Voor de lijn Heerlen-Schiphol informeert NS reizigers actief over de hinder die reizigers kunnen ondervinden door tijdelijke infrastructuur beperkingen in verband met werkzaamheden rondom Utrecht.
NS dient zich te houden aan haar eigen vervoersvoorwaarden. Ook dient NS zich te houden aan de concessie afspraken. In het kader van de concessie is NS verplicht om de materieelinzet te plannen op basis van de verwachte vervoervraag en dusdanig dat er geen reizigers op het perron achterblijven en dat reizigers met voldoende comfort kunnen reizen. Daarnaast zijn in de concessie prestatie-indicatoren afgesproken. Als deze niet gehaald worden volgt een boete. Om tot verbeteringen te komen voert NS een programma uit, genaamd «vervoercapaciteit naar tevredenheid», en investeert NS in nieuw materieel.

Vraag 3
Hoeveel materieel komt NS tekort? Kunt u dit per traject uitsplitsen? Hoeveel nieuwe treinen zijn er besteld? Wordt overwogen om naar aanleiding van een tekort aan materieel, tijdelijk materiaal in te huren of is dit gezien het voltage in Nederland niet mogelijk?

Antwoord 3
Deze vraag interpreteer ik als een vraag naar de specifieke problematiek in 2016–2017. Via een separate brief informeer ik u hierover nader.

Vraag 4
Bent u bereid om alsnog met NS in gesprek te gaan over het langer laten rijden van de treinen van het type Mat'64?

Antwoord 4
Deze optie is onderwerp van bespreking geweest. Uitkomst is dat NS met ingang van de dienstregeling 2016 de Mat'64 niet meer planmatig inzet. Deze trein heeft de laatste cyclus van de levensduur bereikt en het veiligheidsmanagementsysteem van NS vereist revisie. Daarbij komt dat onderdelen schaars zijn en de werkplaatscapaciteit vol gepland is in 2016 ten behoeve van revisie van materieel dat in 2016 ook ingezet wordt en ten behoeve van nieuw materieel, zo laat NS mij weten.
Wel heeft NS besloten met ingang van de dienstregeling 2016 (13 december 2015) tot 1 april 2016 een aantal treinstellen Mat'64 beschikbaar te stellen als reserve voor geval van calamiteiten. Dit is mogelijk zolang de revisietermijnen niet verlopen zijn. Langer inzetten is volgens NS om hiervoor genoemde aspecten niet mogelijk.

Vraag 5
Wanneer kunnen we in dit verband de uitkomsten verwachten van de taskforce die onderzoek doet naar maatregelen om de drukte in de spits beter te spreiden?

Antwoord 5
De Taskforce Beter Benutten Onderwijs en OV is een initiatief van Minister Bussemaker (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen). Deze Taskforce bekijkt hoe de piekbelasting in de trein verminderd kan worden, bijvoorbeeld door te kijken of onderwijsinstellingen te verleiden zijn lestijden aan te passen, leren op afstand meer in te zetten en fietsgebruik op korte afstand te stimuleren. Ik vind dit van belang omdat capaciteitsproblemen in de spits in het hele openbaar vervoer voorkomen. IenM participeert in de Taskforce door haar ervaring en kennis opgedaan in het Programma Beter Benutten in te brengen. Op 17 december is het adviesrapport aan Minister Bussemaker aangeboden.

Vraag 6
Hoe geeft u uitvoering aan uw toezegging om «alles uit de kast te halen om verbeteringen op het spoor te bewerkstelligen», zoals gedaan tijdens het Algemeen overleg spoor op 19 nov jl. en welke noodmaatregelen worden er precies genomen om iets te doen aan de overvolle treinen?

Antwoord 6
Ik verwijs u hier naar de separate brief over de oplossing van de problematiek.

Vraag 7
Welk effect heeft het materiaaltekort op de getoetste prestatie-indicatoren in 2015 en wat zijn de vooruitzichten voor volgend jaar? Kunt u bij uw antwoord de uitvoering van de motie «3 strikes out» (Kamerstuk 29 984, nr. 541) betrekken?

Antwoord 7
Het probleem met het materieeltekort doet zich primair voor in 2016–2017. Dit laat onverlet dat er ook in 2015 bij storingen of defecten aan materieel of infrastructuur regelmatig sprake is geweest van te drukke treinen, en dat operationele verbeteringen in de komende jaren noodzakelijk zijn. Daar werkt NS via het programma vervoercapaciteit naar tevredenheid aan. Daarnaast moet een hogere betrouwbaarheid op het spoor bijdragen aan minder storingen en defecten met te drukke treinen als gevolg.
Welke resultaten NS in 2015 behaalt op de in de concessie afgesproken prestatie indicatoren kan ik pas beoordelen als de jaarcijfers beschikbaar zijn. De jaarverantwoording stuurt NS mij voor 1 maart 2016 toe. Op basis van de halfjaarverantwoording is er geen aanleiding te veronderstellen dat NS onder de gestelde bodemwaarden presteert met uitzondering van de vervoercapaciteit in de spits op de HSL-Zuid.
De vooruitzichten zijn, in de vorm van door NS afgegeven progressiewaarden, opgenomen in het vervoerplan 2016. Aangezien dit het eerste jaar van de nieuwe concessie betreft, is er nog geen sprake van drie keer onder de bodemwaarde presteren. Daarmee is nog niet gezegd dat ik tevreden ben over het geboden comfort. Niet voor niks voert NS hierop een verbeterprogramma uit.